



**INTESA SANPAOLO
ASSICURA**

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2017

Febbraio 2018

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - anno 2017

Intesa Sanpaolo Assicura presta una costante attenzione alle esigenze che si manifestano in ogni fase della relazione con la propria Clientela: dalla ideazione del prodotto e al suo collocamento, fino all'assistenza e gestione di eventuali reclami che rappresentano anche un significativo indicatore della qualità del servizio offerto.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Compagnia di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio al Cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

La trattazione dei reclami è affidata in outsourcing alla funzione "Gestione Reclami e Qualità del Servizio" della Capogruppo Assicurativa Intesa Sanpaolo Vita S.p.A., alla quale è garantita l'imparzialità di giudizio mediante un'appropriata collocazione organizzativa, tesa ad evitare conflitti di interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

La gestione dei reclami è ispirata a principi volti a garantire a tutte le parti interessate:

- obiettività nel processo di gestione dei reclami garantendo imparzialità di giudizio, riservatezza ed equità di trattamento;
- tempestività e qualità delle risposte;
- facile accesso alle informazioni relative alle modalità di gestione dei reclami.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra la Compagnia si adegua alle normative e istruzioni di Vigilanza emanate da Ivass (ex Regolamento Isvap n. 24/2008 e successive modifiche) che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, con cadenza annuale, il presente rendiconto sulla attività di gestione dei reclami.

Nel corso del 2017 sono pervenute n. 1.262 comunicazioni aventi carattere di reclamo, delle quali n. 1.211 sono risultate di competenza della Compagnia in quanto contenenti gli elementi essenziali per poter essere gestiti dalla medesima (+5% rispetto al 2016); n. 51 comunicazioni aventi carattere di reclamo, ma non di competenza della scrivente Compagnia, sono state riscontrate dando adeguata informazione al Cliente.

Si evidenzia che, su un numero complessivo di 2.227.813 contratti in essere (dato al 30.06.2017), il totale dei reclami pervenuti nel 2017 rappresenta lo 0,05% dei contratti stessi.

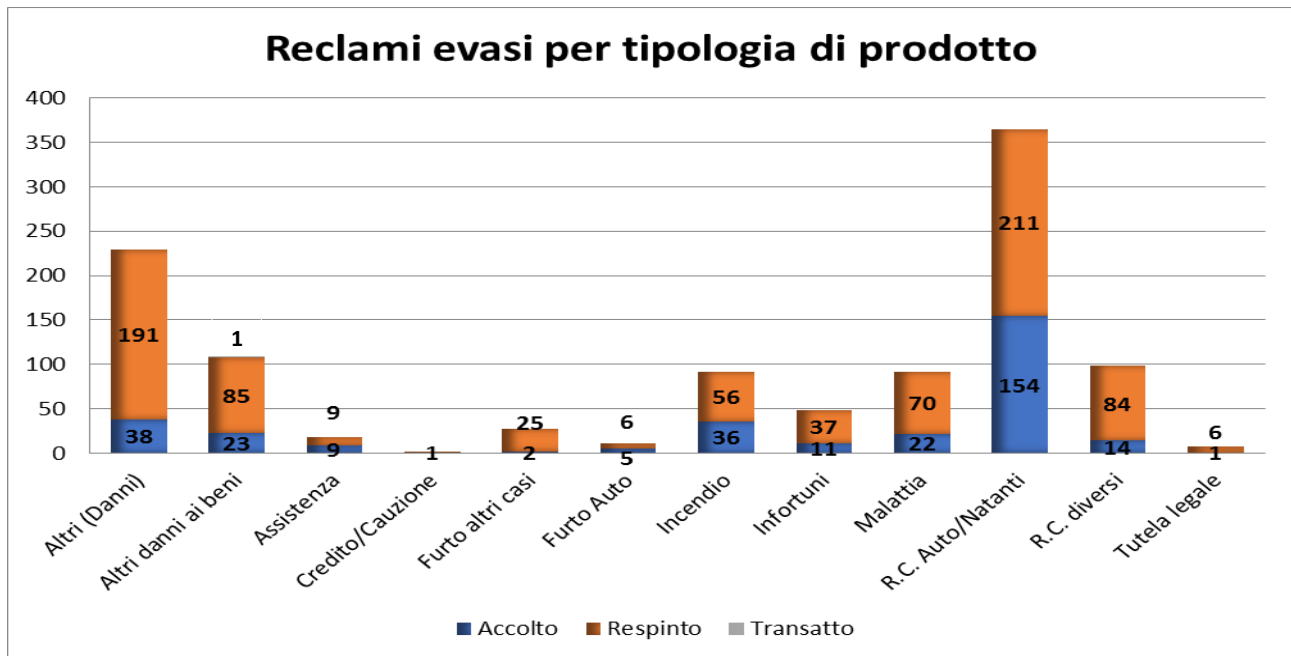
Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 30 giorni, ben inferiore al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

Con riferimento all'esito dei reclami risulta che n. 315 sono stati accolti (pari al 29% dei reclami evasi, ovvero la Compagnia ha risolto il caso in modo positivo per il reclamante accogliendone integralmente le ragioni); n. 781 reclami sono invece stati respinti (non sono state cioè accolte le richieste del reclamante, pari al 71%); n. 1 reclamo risulta transatto (ovvero la Compagnia ha



risolto il reclamo con parziale accoglimento della richiesta). Al 31 dicembre 2017 risultano in istruttoria 114 reclami.

Di seguito si riportano i reclami evasi ripartiti fra le diverse tipologie di prodotto in base ai criteri di classificazione di Ivass e i relativi esiti.



In generale le motivazioni principali di doglianza riguardano l'Area Liquidativa riferibile alla trattazione dei sinistri e l'Area Altro riferibile alla gestione del rimborso dei premi pagati e non goduti.

Dal grafico emerge che la tipologia di prodotto maggiormente oggetto di reclamo è RC Auto e Natanti le cui doglianze riguardano in particolare la trattazione del sinistro e la gestione del post vendita. La seconda tipologia di prodotto oggetto di reclamo è Altri riconducibile a polizze a copertura di finanziamenti e cessione quinto dello stipendio, con motivi che riguardano principalmente i rimborsi di premio pagato e non goduto (tipicamente per estinzione anticipata del debito).

Nel corso dell'anno sono inoltre pervenute ulteriori lamentele che hanno determinato la riapertura di n. 193 reclami, anche di competenza di anni precedenti con un'ulteriore disamina delle vicende oggetto di lamentela e di nuovi elementi di valutazione forniti dal reclamante, che hanno portato ad una revisione di precedenti posizioni assunte dalla Compagnia determinando l'accoglimento di n. 37 casi.

Nel corso del 2017 il numero dei reclami devoluti alla Autorità Giudiziaria risulta pari a n. 42.